

The logo for USU, consisting of the letters 'U', 'S', and 'U' in a bold, blue, sans-serif font, positioned in the top left corner of the page.

USU

A teal-colored rectangular label with the text 'White Paper' in white, sans-serif font, located at the bottom left of the image area.

White Paper

ITAM : l'avenir passe par l'IA

Contenu

Introduction	3
Comprendre l'IA dans le contexte de l'ITAM	4
Similitudes et différences	5
Principales applications de l'IA dans la gestion des actifs logiciel	6
Des avantages pour l'ensemble de l'entreprise	7
Fiabilité des données, le socle d'une IA efficace	8
Rôle de l'IA dans le développement stratégique de l'ITAM	9
Avantages de l'ITAM assistée par l'IA	11
En bref	12

Introduction

Selon le cabinet d'analyse **Forbes Advisor**, le marché de l'intelligence artificielle devrait totaliser 407 milliards de dollars en 2027, soit une augmentation de 368 % par rapport aux prévisions de 2022, 64 % des entreprises se disant convaincues que l'IA augmentera leur productivité. Mais alors que son utilisation soulève des inquiétudes quant à l'avenir des forces vives, le **Forum économique mondial** estime pour sa part que cette technologie créera 97 millions de nouveaux emplois. Cependant une **étude publiée par Microsoft** précise que 55 % des dirigeants d'entreprise craignent de ne pas trouver suffisamment de talents pour pourvoir les postes liés à l'IA. Dans cette même étude, l'éditeur de Richmond précise que 75 % des travailleurs du savoir profitent déjà d'outils tels que ChatGPT ou Microsoft Copilot.

Dans le contexte de la gestion des actifs informatiques (ITAM), l'intelligence artificielle (IA) se traduit par l'application d'algorithmes et de techniques d'apprentissage automatique (ML) pour automatiser et optimiser différents processus, qu'il s'agisse de la découverte d'actifs, de la gestion des stocks, de l'optimisation des licences ou de la gestion du cycle de vie des actifs logiciels. L'IA peut analyser des volumes de données considérables, identifier des modèles récurrents, établir des prédictions, voire prendre des décisions – autrement dit, améliorer de façon significative l'efficacité et l'efficacité de l'entreprise.

Comprendre l'IA dans le contexte de l'ITAM

L'intelligence artificielle se décompose en plusieurs catégories et sous-ensembles qui correspondent à différents objectifs et sont utilisés de façon appropriée, avec précision, à mesure que son utilisation évolue.

IA générative (GenAI)

Forme d'IA capable de générer un contenu nouveau et original



01 | IA générative (GenAI) est une forme d'intelligence artificielle capable de générer des contenus nouveaux et originaux. Catalyseur de l'explosion actuelle des outils d'IA et de l'intérêt qu'ils suscitent, l'IA générative est à l'origine de services tels que ChatGPT ou Copilot (Microsoft 365) nés des progrès récents de la technologie des grands modèles de langage (LLM – Large Language Models).

Apprentissage automatique (ML – Machine Learning)

Sous-ensemble de l'IA qui implique l'entraînement d'un modèle au moyen de données



02 | Apprentissage automatique (ML)

Ce sous-ensemble de l'IA permet aux machines d'« apprendre » à partir de données. Dans le contexte de l'ITAM, l'apprentissage automatique peut être utilisé pour prédire des tendances telles que l'utilisation des actifs ou les étapes de leur cycle de vie, ce qui facilite leur gestion proactive.

Traitement du langage naturel (NLP – Natural Language Processing)

Interaction entre les ordinateurs et le langage humain



03 | Traitement du langage naturel (NLP)

Le traitement du langage naturel permet aux ordinateurs de comprendre le langage humain. Cette technologie peut être appliquée à l'ITAM pour automatiser le traitement des contrats et d'autres documents à haute densité textuelle en vue d'en extraire des informations clés telles que les termes d'un contrat ou la date de son renouvellement.

Automatisation robotisée des processus (RPA – Robotic Process Automation)

Automatisation de tâches répétitives



04 | Automatisation des processus robotiques (RPA)

La RPA a pour fonction d'automatiser les tâches répétitives. Dans le cadre de l'ITAM, l'automatisation des processus robotiques se charge d'exécuter automatiquement des tâches aussi fastidieuses que la saisie de données ou la génération de rapports, permettant aux utilisateurs de se concentrer sur des tâches plus stratégiques.

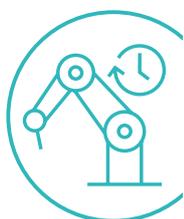
En exploitant judicieusement ces quatre types d'IA, les professionnels de l'ITAM contribuent à accroître l'efficacité, à réduire les coûts et à améliorer le processus décisionnel.

Similitudes et différences

Trois de ces quatre concepts – l'automatisation, l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle – utilisent la technologie pour exécuter des tâches, réduire les efforts des utilisateurs humains et augmenter l'efficacité des entreprises.

Mais si tous trois possèdent le potentiel de transformer de manière significative les processus métier et incarnent des moteurs clés de la transformation numérique, ils ne

sont pas nécessairement interchangeables. C'est pourquoi il est capital d'associer le bon outil à chaque tâche. Voici quelques-unes des principales différences :



L'automatisation est basée sur des règles et n'implique aucun apprentissage à partir de données. En revanche, l'apprentissage automatique et l'intelligence artificielle impliquent l'ingestion de données d'apprentissage et un perfectionnement au fil du temps.



L'apprentissage automatique est un sous-ensemble de l'IA axé sur l'apprentissage à partir de données, tandis que l'IA est un concept plus vaste qui englobe non seulement l'apprentissage, mais également la compréhension et le raisonnement.



De manière générale, l'automatisation est plus facile à mettre en œuvre et à comprendre, alors que le ML et l'IA sont plus complexes et requièrent des connaissances et des compétences particulières.

Les professionnels de la gestion des actifs informatiques qui opèrent dans un paysage technologique en constante évolution doivent absolument maîtriser ces concepts et leurs interrelations.

Principales applications de l'IA dans la gestion des actifs logiciel

La gestion des actifs est une vaste discipline en plein essor qui couvre plusieurs domaines auxquels l'intelligence artificielle peut apporter des avantages significatifs. Voici quelques-unes de ses principales applications.

Reconnaissance et traitement automatique des factures:

L'IA peut être entraînée pour reconnaître et extraire les informations clés des factures : coordonnées du fournisseur, numéro, date et montant de la facture, par exemple. Cette automatisation permet non seulement d'accélérer le traitement des pièces comptables, mais également de réduire les erreurs liées à la saisie manuelle. En outre, le traitement automatique permet de planifier les paiements, d'envoyer des rappels et même de signaler des anomalies en vue de leur analyse, garantissant un processus de gestion des factures aussi fluide qu'efficace.

Gestion des contrats et contrôle de la conformité:

En analysant les contrats pour en extraire les termes clés, les obligations et les risques, l'IA aide les entreprises à vérifier qu'elles respectent leurs obligations contractuelles et se conforment aux réglementations en vigueur. L'intelligence artificielle peut également suivre les changements apportés aux réglementations externes et vérifier automatiquement la conformité des contrats, signalant ainsi des problèmes potentiels avant qu'ils ne se concrétisent. En bref, cette approche proactive de la gestion des contrats et du contrôle de la conformité permet aux entreprises d'économiser à la fois du temps et des ressources tout en limitant les risques juridiques.

Obtenir des informations pertinentes grâce au langage naturel:

En donnant aux experts de l'ITAM la possibilité de demander des données en utilisant le langage naturel, la technologie NLP accélère et facilite l'accès aux informations pertinentes. Au lieu de cliquer sur différents écrans, de consulter plusieurs bases de données ou de parcourir plusieurs rapports, il suffit en effet à l'utilisateur de poser des questions simples telles que « Quel a été le coût total des licences logicielles au dernier trimestre ? » ou « Combien de licences Oracle avons-nous déployées dans la région EMEA ? » pour que le système lui fournisse les informations souhaitées. Cette méthode rend les données plus accessibles aux professionnels de l'ITAM, mais également aux différentes parties prenantes et aux dirigeants, contribuant ainsi à mettre en évidence la valeur des données ITAM et à accélérer le processus décisionnel à tous les niveaux de l'entreprise.



L'analyse prédictive au service de la gestion du cycle de vie des actifs

L'analyse prédictive exploite des données historiques pour prédire des résultats à venir. Cette discipline est utilisée dans le contexte de l'ITAM pour prévoir des tendances telles que la date à laquelle des actifs physiques devront être remplacés ou des licences logicielles renouvelées. Les entreprises peuvent ainsi anticiper, prendre des décisions éclairées à propos des investissements qu'elles doivent consacrer à des actifs IT, planifier ou gérer le renouvellement de leurs licences avec une plus grande précision. L'analyse prédictive sert également à identifier des modèles récurrents indiquant des problèmes potentiels tels qu'un matériel susceptible de tomber en panne, ce qui permet de prendre des mesures préventives visant à réduire les temps d'arrêt et à minimiser la frustration des utilisateurs.

ITAM, IA et cybersécurité

La cybersécurité est un aspect clé de l'ITAM, et à ce titre, l'IA peut améliorer de façon significative la capacité d'une entreprise à protéger ses actifs informatiques. Les solutions de cybersécurité assistées par l'IA peuvent en effet surveiller le trafic réseau, identifier tout comportement suspect et détecter des menaces en temps réel. Elles peuvent également s'appuyer sur les enseignements tirés d'incidents passés pour prédire et prévenir des attaques potentielles. Enfin, l'IA peut automatiser les tâches de sécurité de routine, laissant toute latitude aux équipes IT pour se concentrer sur des initiatives plus stratégiques.

Des avantages pour l'ensemble de l'entreprise

Les avantages qu'apporte l'IA au domaine de la gestion des actifs IT dépassent largement le périmètre du service informatique pour s'étendre à l'ensemble de l'entreprise. En voici quatre :

→ Rentabilité

En optimisant l'utilisation des actifs informatiques et en réduisant les achats inutiles, l'application de l'intelligence artificielle à l'ITAM peut donner lieu à des économies considérables avec des répercussions directes sur les résultats de l'entreprise et la possibilité de consacrer les ressources ainsi dégagées à d'autres initiatives stratégiques.

→ Efficience opérationnelle

L'IA peut automatiser les tâches routinières de gestion des actifs IT, libérant ainsi les équipes informatiques pour qu'elles puissent se concentrer sur d'autres responsabilités davantage stratégiques – une approche qui améliore l'efficience opérationnelle et peut accélérer l'arrivée à maturité de la gestion des actifs informatiques.

→ Atténuation des risques

L'intelligence artificielle permet d'identifier des risques tels que la non-conformité des licences logicielles ou la défaillance imminente d'un actif. En traitant ces risques de manière proactive, les entreprises peuvent éviter des pénalités et des temps d'arrêt système particulièrement onéreux.

→ Planification stratégique

Les informations tirées de l'IA peuvent être mises à profit pour optimiser la planification stratégique. Par exemple, la maîtrise des besoins en actifs informatiques peut aider une entreprise à élaborer son budget et sa stratégie informatique.

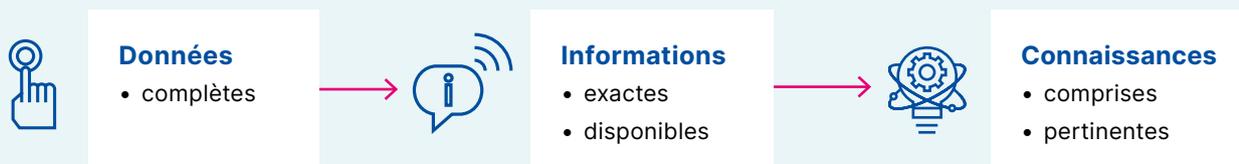
Fiabilité des données, le socle d'une IA efficace

La disponibilité de données de confiance constitue la pierre angulaire du succès de l'IA. En effet, la fiabilité des modèles récurrents, des décisions et des suggestions générés par un outil d'IA repose sur la qualité des données qui lui sont fournies; en d'autres termes, si les intrants sont incomplets ou inexacts, les résultats qui en découleront reflèteront ces déficiences. Dans le contexte de l'ITAM, les données relatives aux actifs informatiques de l'entreprise doivent être précises, complètes et actualisées, qu'elles concernent le cycle

de vie, l'utilisation, le coût ou la performance des actifs. Une entreprise qui se trouve dans l'incapacité de fournir de telles données risque de manquer des opportunités d'optimisation, de procéder à des dépenses inutiles et de se heurter à des problèmes de conformité.

Les conditions de génération de données fiables s'appliquent à l'IA de la même manière qu'aux intervenants humains :

Conditions de génération de données fiables



Des données de confiance doivent être :

précises :

la qualité des modèles d'IA est liée à celle des données sur lesquelles ils sont entraînés. Pour être aussi précises que souhaité, les décisions et les recommandations assistées par l'IA doivent par conséquent s'appuyer sur des données intègres et robustes.

actualisées :

pour fournir des informations pertinentes, les modèles d'IA doivent pouvoir s'appuyer sur des données actualisées. En effet, des données obsolètes peuvent se traduire par des opportunités manquées ou des hypothèses incorrectes à propos de l'état courant des actifs informatiques.

exhaustives :

des données approximatives peuvent perturber la compréhension des actifs informatiques par le modèle d'IA, avec pour conséquence la génération d'informations incomplètes ou trompeuses.

Considérations éthiques et réglementaires, gouvernance des données

Il convient de se demander quelles données sont collectées, qui peut y accéder et, ce qui est peut-être le plus difficile, quelles « **inférences** » le système d'IA pourra en tirer. Les algorithmes d'IA sont capables d'identifier des modèles récurrents et des corrélations qui risquent fort d'échapper à des analystes humains. Ces inférences peuvent aboutir à de nouvelles informations pertinentes et stratégiques, mais également donner lieu à des biais involontaires ou à des problèmes éthiques lorsqu'elles ne sont pas gérées avec soin. S'il ne s'agit pas d'une préoccupation majeure dans le contexte de l'ITAM, il est important de considérer la manière dont les données ITAM et les systèmes d'IA contribueront à la situation de l'entreprise au sens large, ainsi que les mesures qui peuvent être prises pour neutraliser les risques.

Pour plus d'informations sur la manière de garantir des données fiables, [téléchargez notre livre blanc](#).



Rôle de l'IA dans le développement stratégique de l'ITAM

Aligner les fonctionnalités de l'IA sur les objectifs de l'entreprise

Dans le contexte de l'ITAM, l'intelligence artificielle ne doit pas être mise en œuvre de façon isolée, mais être alignée sur les objectifs métier de l'entreprise: réduction des coûts, atténuation des risques ou amélioration de l'efficacité opérationnelle, par exemple. En alignant les capacités de l'IA sur ces objectifs, une entreprise aura la certitude que sa stratégie ITAM soutient l'ensemble de ses objectifs métier.

L'IA, moteur de maturité et d'innovation pour l'ITAM

L'IA peut favoriser la maturité de l'ITAM en automatisant les tâches de routine, en fournissant des informations prédictives et en permettant une gestion proactive des actifs. Cette approche permet non seulement d'améliorer l'efficacité des processus ITAM, mais également de libérer les professionnels de l'ITAM pour qu'ils se concentrent sur des initiatives stratégiques. En outre, l'IA peut stimuler l'innovation dans l'ITAM en autorisant de nouveaux modes de gestion des actifs informatiques, tels que la maintenance prédictive et le suivi des actifs en temps réel.

Constituer une équipe ITAM parée pour l'IA

La mise en place d'une équipe ITAM parée pour l'IA implique d'élever les compétences de l'équipe existante et/ou de recruter de nouveaux talents qui possèdent les compétences requises : maîtrise des concepts d'IA et d'apprentissage automatique, analyse des données et capacité à travailler avec des outils et des plateformes d'IA. De plus, une équipe ITAM parée pour l'IA doit afficher sa volonté d'apprendre en permanence et être prête à s'adapter à l'évolution rapide du paysage de l'IA.

Préparer l'avenir de l'ITAM dans un monde assisté par l'IA

La première chose que doivent faire les professionnels de l'ITAM – et peut-être la plus importante – est d'adopter pleinement l'IA. Il ne fait aucun doute que l'IA va entrer de plain-pied dans le monde de l'ITAM et à cet égard, nous devons nous assurer que nous sommes dans les meilleures conditions – et que nous avons la volonté – pour en tirer parti le moment venu.

Selon Microsoft, **79 % des dirigeants reconnaissent que l'adoption de l'IA est essentielle pour rester compétitif ; toutefois, 59 % d'entre eux sont soucieux d'en mesurer les gains de productivité.**

Quelles autres mesures devons-nous prendre ?

Investir dans la formation

- Préparez-vous, préparez votre équipe et vos parties prenantes aux changements que l'IA ne manquera pas d'apporter aux processus ITAM. Dispensez des formations sur les technologies et les fonctionnalités de l'IA afin de cerner les attentes et d'assurer une adoption rapide de cette technologie.
- Après s'être implantée dans quelques domaines limités tels que le traitement des factures et des contrats, l'IA s'étendra progressivement à d'autres applications telles que la gestion de la conformité, la gestion du cycle de vie des actifs et l'établissement de comptes-rendus automatiques. Pour assurer le succès de votre démarche, concentrez-vous sur les bons domaines.

Garantir la qualité des données

L'IA vaut uniquement par la qualité des données auxquelles elle peut accéder. Veillez à la cohérence, à la précision et à la fiabilité de vos données pour que les recommandations qui émaneront de vos outils d'IA reposent sur des bases aussi fiables que possible.

Élaborer des approches stratégiques

À l'heure où elles commencent à explorer la possibilité d'intégrer l'IA dans l'ITAM, les entreprises vont devoir développer des approches stratégiques à propos des processus, des outils et des systèmes.

Fixer des objectifs réalistes

L'IA n'est pas la panacée ; c'est simplement un outil qui est mieux adapté à certaines situations qu'à d'autres. Ne croyez pas, et ne laissez ni votre hiérarchie ni vos parties prenantes croire que le simple fait d'ajouter l'IA résoudra automatiquement les problèmes de votre entreprise. De la même manière que l'achat d'un outil de gestion des actifs logiciels (SAM) ne résout pas immédiatement tous vos problèmes, l'IA aura toujours besoin de personnes compétentes et de processus solides.

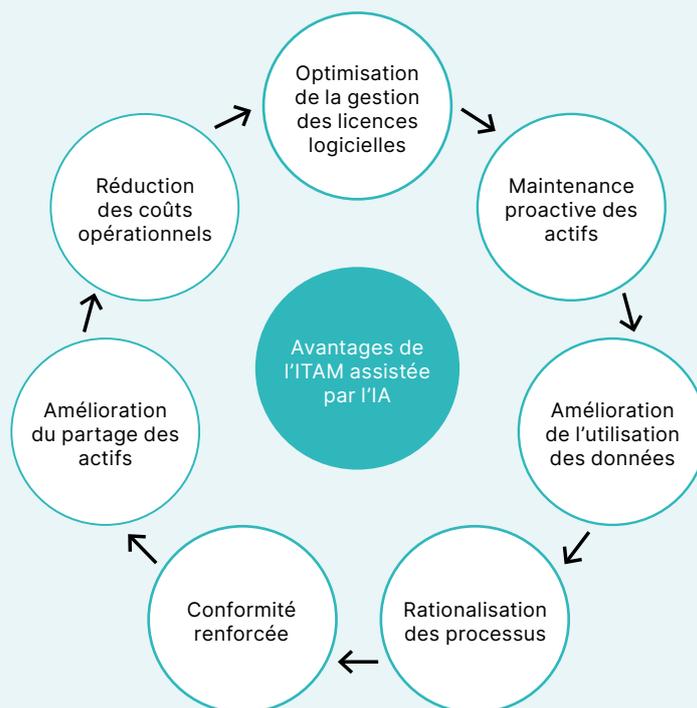
Mesurer les défis

L'association de l'IA et de l'ITAM doit être soigneusement planifiée en tenant compte de critères tels que la confidentialité des données, la formation des équipes, les investissements initiaux, la manière de quantifier le succès, ainsi que les résultats escomptés à long terme.

Avantages de l'ITAM assistée par l'IA

Dans le domaine de la gestion des actifs informatiques (ITAM), l'intelligence artificielle (IA) est un levier décisif. Nous pouvons l'exploiter pour simplifier la découverte d'actifs informatiques, améliorer la précision des données et accroître l'efficacité opérationnelle. Il ne s'agit pas d'un simple perfectionnement technologique, mais d'un véritable changement de paradigme qui permet aux entreprises de gérer leurs actifs informatiques avec une plus grande efficacité.

Avantages de l'ITAM assistée par l'IA



En bref

Grâce aux fonctions avancées d'analyse prédictive et de prise de décision apportées par l'IA, les responsables ITAM peuvent envisager un avenir où les coûts opérationnels seront réduits, les licences logicielles optimisées et l'utilisation des actifs maximisée – le tout, en libérant toujours plus de temps pour les actions stratégiques, la formation et la croissance.

Toutefois, cela passe par un changement de culture. Les entreprises doivent favoriser la création d'un environnement où l'agilité et l'adaptabilité sont mises en valeur, tout en s'assurant que les équipes disposent des meilleurs atouts pour exploiter pleinement le potentiel de l'IA. Cette démarche sera étayée par un apprentissage et un développement continu, en phase avec les rapides avancées technologiques de l'intelligence artificielle.

Mais la planification et la gestion de ce changement doivent être solides, et son succès passe par la définition d'objectifs, d'attentes et d'indicateurs clés de performance clairs et précis en collaboration avec la direction de l'entreprise. Les possibilités qu'offre l'IA à la gestion des actifs informatiques – sous sa forme actuelle et à mesure qu'elle continuera de s'adapter et d'évoluer – sont nombreuses. Faites en sorte de réunir la mentalité, les compétences et le soutien nécessaires pour capitaliser sur cette opportunité d'optimiser, de moderniser et de révolutionner la gestion de vos actifs informatiques à l'horizon 2030.

Contactez-nous pour plus d'informations.

www.usu.com

